

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN KOMUNIKASI

Jurusan Komunikasi Pemasaran
Skripsi Sarjana Ilmu Komunikasi
Semester Ganjil tahun 2011/2012

PENGARUH PERANAN *PUBLIC RELATIONS* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AREA JAKARTA DALAM KOMODITI EKSPOR PRODUK KAYU OLAHAN (STUDI KASUS PT. SARANA RIMBA RAYA) PERIODE NOVEMBER 2011

Diva Alvita 1100000701

Abstrak

Penelitian dengan judul ‘Pengaruh peranan *Public Relations* terhadap loyalitas pelanggan area jakarta dalam komoditi ekspor produk kayu olahan (studi kasus PT. Sarana rimba raya) Periode november 2011” bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel terkait. Selain itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh peranan *Public Relations* terhadap loyalitas pelanggan organisasi tersebut.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Model penelitian dilakukan dengan metode eksplanasi atau metode korelasional yang digunakan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan peranan *Public Relations* dengan loyalitas pelanggan.

Secara kuantitatif hasil koefisien determinasi dari peran *Public Relations* terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan 69,2% variasi pada loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh peran *Public Relations* sedangkan sisanya 30,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah pengaruh peran *Public Relations* pada loyalitas pelanggan area Jakarta cukup besar dan signifikan sehingga organisasi dapat mempertahankan dan terus meningkatkan peranan *Public Relations* dalam organisasi.

Kata Kunci

pengaruh, peranan *public relations*, loyalitas pelanggan area Jakarta